

---

**PERAN KUALITAS KERJA DAN PELAYANAN KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CV. PARE CENTER KEDIRI**

Oleh

Widyatmoko<sup>1</sup>, Diby Adi Wibowo<sup>2</sup><sup>1</sup>Program Studi Manajemen Informatika, Sekolah Tinggi Manajemen & Informatika  
KADIRI<sup>2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Manajemen & Informatika KADIRIEmail: <sup>1</sup>[atmoko.widy06@gmail.com](mailto:atmoko.widy06@gmail.com), <sup>2</sup>[dibyoadiwibowo@gmail.com](mailto:dibyoadiwibowo@gmail.com)**Abstract**

The role of quality work and good employee service to the maximum, the company will get more new customers whose goal is to get profits for the company. Satisfaction that can be obtained from customers has a sense of pleasure or displeasure with the performance of employees in order to serve in the field of trading services. So that the achievement of customer satisfaction can be maximized and according to expectations for all, the purpose of this research is to obtain information about what influence the quality of employee performance and service has on customer satisfaction. The method used in analyzing the data is descriptive data analysis. While the data sources are obtained from the main or main data sources and other supports, to collect data using populations and samples. The results of the implementation of the study illustrate that the quality of work is given a variable (X1), employee service is given a variable (X2). set at 5%. So it can be concluded that there is a positive influence or contribution between the quality of work and employee service on customer satisfaction.

**Keywords:** *Quality Of Work, Employee Service, Customer Satisfaction*

**PENDAHULUAN**

Di masa saat ini persaingan ekonomi yang semakin ketat, karena banyaknya penduduk yang berada pada tingkatan kerja. Dengan banyaknya keberadaan usaha dan bisnis diberbagai bidang ekonomi maka persaingan pun semakin maju. Hal ini terbukti untuk wilayah Kabupaten Kediri sudah banyak berdiri usaha penjualan barang elektronika dan computer bersekala menengah. Semakin banyaknya persaingan dunia usaha maka CV Pare Center Kediri ikut dalam persaingan untuk mencapai keunggulan yang koptitif, oleh karena itu diperlukan kualitas kerja karyawan yang bisa memuaskan pelanggan dalam pelayannya. Sumber daya manusia yang berkualitas bisa memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai kebutuhan yang diharapkan.

Agar mendapatkan sumber daya manusia handal dan mempunyai berkualitas yang baik, maka salah satu cara adalah seleksi calon karyawan dan diadakannya pendidikan dan

pelatihan ketrampilan yang sesuai bidangnya. Dengan adanya sumber daya manusia yang mempunyai kualitas maka diharapkan dapat dipastikan bisa dalam melayani para pelanggan, seperti etika kerja, keramahan dan loyalitas, komunikasi yang baik. Kualitas dari sebuah pelayanan dalam perusahaan merupakan faktor yang tidak bisa dianggap remeh dalam kegiatan operasional sebuah perusahaan. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas maka perlu dilakukan diantaranya adalah teknik kualitas yaitu yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan dan juga reputasi dari karyawan yang melayani jasa kepada pelanggannya.

Dengan memberikan pelayanan kerja yang maksimal diharapkan perusahaan banyak menarik para pelanggan baru untuk datang untuk melakukan transaksi perdagangan serta memberikan rasa puas atas pelayan yang didapatkannya.

## LANDASAN TEORI

### Sumber Daya Manusia

Didalam sebuah organisasi bahkan di sebuah perusahaan keberadaan sumber daya manusia (SDM) dianggap sebagai modal utama karena sumber yang penting dalam melakukan aktivitas. Sumber daya manusia atau biasa disebut dengan istilah *human resources* mempunyai beberapa pengertian dalam kegiatannya. Pengertian sumber daya manusia merupakan usaha kerja atau jasa kerja untuk menjalankan kegiatan di dalam proses produksi. Sehingga SDM dapat menunjukkan sebuah kualitas kerjanya dalam kegiatan usaha kinerjanya yang diberikan oleh pemberi kerja untuk memproduksi atau menghasilkan barang dan juga berupa jasa. Berikutnya di dalam memahami sumber daya manusia yaitu bahwa dalam kegiatan manusia mampu dalam hal untuk melakukan keguatan bekerja untuk memberikan dan menghasilkan sebuah pelayanan berupa jasa atau usaha kerja tersebut. Dengan demikian pengertian SDM terdapat kandungan yaitu (a). faktor kuantitas yang berarti adanya jumlah penduduk yang mampu melakukan pekerjaan; dan (b). faktor kualitas untuk penyediaan jasa kerja yang ada.

Jadi pengertian sumber daya manusia adalah sumber yang sangat potensial yang diperlukan oleh organisasi, perusahaan, lembaga dan jenis usaha lainnya untuk melakukan kegiatan operasionalnya. Sehingga disebutkan semua orang yang melakukan kegiatan yang berhubungan dengan SDM dapat dibedakan menjadi kelompok sumber daya manusia dan kelompok Sumber Daya yang bukan dari manusia atau disebut *non human resources*. Di dalam kaedah manajemen Sumber Daya Manusia kelihatannya sudah menjadi sebuah kebutuhan yang mendasar dalam organisasi dalam melakukan kegiatannya agar berjalan sesuai prosedurnya. Tidak memandang apakah organisasi itu perusahaan berskala besar ataupun berskala kecil, dan juga tidak memandang organisasi publik atau swasta, serta apakah organisasi merupakan organisasi bernetuk sosial atau

bisnis. Di saat era yang sudah serba digital ini semuanya perusahaan harus berbeban diri dengan menyiapkan SDM agar tetap berjalan dan mampu menjawab tantangan jaman yang semakin canggih dan serba otomatis ini.

### Pengertian Kualitas Kerja

Definisi atau pengertian kualitas kerja bagi setiap orang akan mempunyai persepsi atau pandangan yang tidak sama. Hal ini dikarenakan setiap orang mempunyai jenis pekerjaan yang berbeda-beda, sesuai dengan pendidikan dan ketrampilan yang dimilikinya. Untuk seorang yang bekerja sebagai karyawan beranggapan bahwa kualitas kerjanya akan menghasilkan tingkat upah yang wajar dengan keadaan suasana kerja yang nyaman dan aman, sedang bagi seorang dengan jabatan supervisor yang memperlakukannya bahwa tingkat kerjanya disesuaikan dengan harkat dan martabatnya sesuai bidang kerjanya. Dari pengertian kualitas kerja agar para pekerja mempunyai kualitas maka diperlukan sebuah manajemen kinerja. Dengan tujuan agar proses yang diharapkan dalam merencanakan kinerja suatu organisasi atau sekelompok organisasi juga masing masing individu dapat di kelola oleh seorang pimpinan perusahaan. Pada dasarnya manajemen kinerja merupakan proses dikerjakan melalui kegiatan yang bersinergi antara pekerja dan pemberi kerja, antara bawahan dan pimpinan serta antar individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan yang dijalaninya.

Sistem dari manajemen kinerja berawal dari sistem penilaian *management by-objective* (MBO) sudah ada sejak lama. Sistem penilaian ini digunakan untuk memberikan penghargaan kepada Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai hasil dari kualitas kerja yang sudah dikerjakan, dan sebagai pusat operasionalnya manajemen Sumber Daya Manusia didalam sebuah organisasi.

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan perasaan rasa senang atau juga rasa kecewa dari seorang yang berasal dari perbandingan antara *perspektif* terhadap kinerja atau hasil suatu

produk atau jasa dengan *ekspektasi*, karena pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan para pelanggan”, Kotler dan Keller, 2014. Kepuasan merupakan sesuatu yang diharapkan bagi para pelanggan dari sebuah perusahaan agar menjadi perhatian utama dalam melayani pelanggan sebagai tolak ukur mutu pelayanan yang diberikan. Sebuah organisasi/lembaga tentunya akan menjalankan beberapa strategi dalam mendapatkan kepuasan pelanggan sesuai tata cara dan prosedur dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan adanya kepuasan pelanggan akan bisa memberikan dan menciptakan loyalitas kepada karyawan serta memberikan kesetiaan pelanggan kepada perusahaannya, oleh karena nya permasalahan kepuasan pelanggan dijadikan tujuan utama dalam menerapkan media promosi dalam strategi pemasaran. Tingkah laku serta etika para karyawan untuk melayani para pelanggan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam kepuasan pelanggan. Dalam hal ini dalam kegiatan pelayanan yang terbaik merupakan kunci kesuksesan dari sebuah perusahaan. Dengan kata lain bahwa pelayan akan mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan para pelanggan. Menurut Tjiptono, 2016, pengertian dan definisi dari Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam mencapai tujuan dari konsumen.

Dewasa ini permasalahan terhadap kepuasan pelanggan sudah semakin besar sebagai faktor yang mendorong dalam peningkatan perkembangan suatu perusahaan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan akan kembali melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap apa yang dirasakan dengan adanya pelayanan yang baik, yang sesuai harapan pelanggan dan mendapat informasi yang jelas dan baik dari barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara

variable yang diteliti. Kemudian dianalisa dengan menggunakan uji hipotesa antara variabel bebas dengan variabel terikat. Penelitian ini dilakukan dengan survey yaitu dengan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data primer. Dalam penelitian ini populasinya yang dipakai adalah data dari hasil kuisioner dari para pelanggan di CV. Pare Center Kediri

### **Teknik Analisa Data**

Dari teknik analisa data yang dipergunakan bahwa Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Sugiyon, 2017. Keberhasilan suatu penelitian terletak pada teknik pengumpulan datanya, yaitu harus relevan dengan permasalahan untuk mendapatkan dukungan bahan yang diperolehnya. Untuk melakukan pengumpulan data metode yang dipakai untuk mendukung proses dan hasil penelitian ni adalah :

#### a. Library Researt

Yaitu pengambilan dari literature dan pustaka berupa buku, artikel dan lainnya yang relevan dengan pembahasan dan pokok permasalahannya.

#### b. Field Researt

Penelitian yang langsung dilakukan pada obyek penelitian untuk mendapatkan sumber data yang masih berkaitan dengan pokok permasalahan sesuai judul. Untuk memperoleh data yang dimaksud adlah sebagai berikut :

1). Observasi : pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fonomena yang diselidiki dan observasi ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

2). Wawancara : komunikasi dua arah untuk mengajukan pertanyaan yang harus dijawab orang yang di interview mengenai kualitas kerja dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

- 3) Angket : metode pengumpulan yang berbentuk pertanyaan tertulis untuk di isi dan dijawab oleh sasaran dan obyek dari penelitian. Jumlah angket yang telah mendapat jawaban sebanyak 25 angket dengan kriteria skor sangat puas bernilai 5, puas bernilai 4, cukup puas bernilai 3, kurang puas bernilai 2 dan tidak puas bernilai 1.

### Analisa Data

Di dalam menganalisa data menggunakan perhitungan dan rumus yang sesuai pada pokok masalah juga yang relevan dengan hipotesa yang ada.

- a. Mencari mean (rata-rata) kualitas kerja ( $X_1$ ), pelayan ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y$ )

$$X_1 = \frac{\sum X_1}{N} \quad X_2 = \frac{\sum X_2}{N} \quad Y = \frac{\sum Y}{N}$$

Dimana :

X dan Y : nilai rata-rata

N : jumlah sampel

$\sum$  : jumlah keseluruhan dari variabel

- b. Perhitungan untuk menghitung analisa korelasi

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}) \cdot (\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N})}}$$

Dimana :

$\sum xy$  : adalah jumlah perhitungan antara x kali y

x : variabel prediktor

$R_{xy}$  : korelasi xy

- c. Perhitungan untuk menentukan  $a_1$  dan  $a_2$  dengan menggunakan analisa regresi dengan dua prediktor.

$$Y = a_1 X_1 + a_2 X_2$$

Dimana :

Y : kepuasan pelanggan

$X_1$  : kualitas kerja

$X_2$  : pelayanan karyawan

A : konstanta

- d. Koefisien korelasi yaitu kriterium Y dengan prediktor  $X_1$  dan prediktor  $X_2$  dapat dituliskan dengan perhitungan sebagai berikut.

$$R_{y(1,2)} = \sqrt{\frac{(a_1)(\sum x_1y) + (a_2)(\sum x_2y)}{(\sum y^2)}}$$

Dimana :

$R_{y(1,2)}$  : koefisiensi korelasi antara Y dengan  $X_1$  dan  $X_2$

$a^1$  : koefisiensi korelasi prediktor

$X_1$

$a^2$  : koefisiensi korelasi prediktor

$X_2$

$\sum_1 y$  : jumlah perkalian antara  $X_1$  dan

Y

$\sum_2 y$  : jumlah perkalian antara  $X_2$  dan

Y

$\sum y^2$  : jumlah kuadrat kriterium Y

- e. Dalam penentuan perhitungan yang ada apakah ketiga  $R_{y(1,2)}$  punya pengaruh yang signifikan atau tidak dengan menggunakan analisa regresi. Sehingga dari analisa diperoleh nilai F garis regresi. Adapun rumus perhitungannya sebagai berikut.

$$F_{req} = \frac{R^2(N - M - 1)}{M(1 - R^2)}$$

Dimana :

$F_{req}$  : F garis regresi

N : jumlah sampel

M : jumlah prediktor

R : koefisiensi korelasi antara kriterium dengan prediktor

### HASIL DAN PEMBAHASAN

CV. Pare Center Kediri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perdagangan dengan aktivitas dasarnya melakukan perdagangan jual beli alat elektronik computer dan pelayanan jasa servis dibidang teknologi informasi dengan skala

menengah. Untuk memenuhi daya saing usaha dan bisnisnya CV. Pare Center Kediri tentu mempunyai sistem untuk menilai produktivitas kualitas dan kinerja karyawan yang akan berimbas bagi kepuasan pelanggan karena salah satu modal utama yang perlu mendapat perhatian adalah pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan terus untuk mendapatkan keuntungan perusahaan.

### Hasil Analisa

Dari kegiatan yang dilakukan dalam penelitian telah dianalisa dengan mengolah data yang ada mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) dan pengaruh antara kualitas kerja dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di CV. Pare Center Kediri. Hasil analisa dari data-data statistik dengan hasil analisa sebagai berikut :

- a. Mencari rata-rata kualitas kerja ( $X_1$ ), pelayanan karyawan ( $X_2$ ) dan kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

$$\text{Mean } (X_1) - \frac{\sum X_1}{N} = \frac{1773}{25} = 69,32$$

$$\text{Mean } (X_2) - \frac{\sum X_2}{N} = \frac{1510}{25} = 60,40$$

$$\text{Mean } (Y) - \frac{\sum Y}{N} = \frac{1605}{25} = 64,20$$

- b. Mencari korelasi antara kualitas kerja variabel ( $X_1$ ), pelayanan karyawan variabel ( $X_2$ ) dan kepuasan Pelanggan variabel ( $Y$ )
- 1). Korelasi antara kualitas kerja ( $X_1$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$$\begin{aligned} \sum x_1 y &= \frac{\sum x_1 y - \frac{(\sum x_1)(\sum y)^2}{N}}{\sqrt{(\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{N}) \cdot (\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N})}} \\ &= \frac{111.313 - \frac{(1733)(1605)}{25}}{\sqrt{(120.247 - \frac{(1733)^2}{N}) \cdot (103.201 - \frac{(1605)^2}{N25})}} \\ &= \frac{111.313 - 111.258,6}{\sqrt{(115,44)(160)}} \\ &= 0,440 \end{aligned}$$

- 2). Korelasi antara pelayanan karyawan ( $X_2$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$$\begin{aligned} \sum x_2 y &= \frac{\sum x_2 y - \frac{(\sum x_2)(\sum y)^2}{N}}{\sqrt{(\sum x_2^2 - \frac{(\sum x_2)^2}{N}) \cdot (\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N})}} \\ &= \frac{97.013 - \frac{(1510)(1605)}{25}}{\sqrt{(120.247 - \frac{(1510)^2}{N}) \cdot (103.201 - \frac{(1605)^2}{N25})}} \\ &= \frac{97.013 - 96.942}{\sqrt{(144)(160)}} \\ &= 0,467 \end{aligned}$$

- 3). Korelasi ganda antara kualitas kerja ( $X_1$ ), pelayanan karyawan ( $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$$\begin{aligned} \sum X_1 &= \sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N} \\ \sum X_1 &= 120.247 - \frac{(1733)^2}{25} \\ &= 120.247 - 120.131,56 = 115,44 \end{aligned}$$

pelayanan karyawan ( $X_2$ )

$$\begin{aligned} \sum X_2 &= \sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{N} \\ \sum X_2 &= 91.348 - \frac{(1510)^2}{25} \end{aligned}$$

$$= 91.248 - 91.204 = 144$$

kepuasan pelanggan (Y).

$$\begin{aligned} \sum Y &= \sum Y - \frac{(\sum Y)^2}{N} \\ &= 103.201 - \frac{(1605)^2}{25} \\ &= 103.201 - 103.041 = 160 \end{aligned}$$

Korelasi  $X_1$  dan  $X_2$

$$\begin{aligned} \sum X_1 X_2 &= \sum X_1 X_2 - \frac{(\sum X_1)(\sum X_2)}{N} \\ &= 104.710 - \frac{(1773)(1510)}{25} \\ &= 104.710 - 104.673,2 = 36,8 \end{aligned}$$

Korelasi  $X_1$  dan Y

$$\begin{aligned} \sum X_1 Y &= \sum X_1 Y - \frac{(\sum X_1)(\sum XY)}{N} \\ &= 111.313 - \frac{(1773)(1605)}{25} \\ &= 111.313 - 111.258,6 = 54,4 \end{aligned}$$

Korelasi  $X_2$  dan Y

$$\begin{aligned} \sum X_2 Y &= \sum X_2 Y - \frac{(\sum X_2)(\sum XY)}{N} \\ &= 97.013 - \frac{(1510)(1605)}{25} \\ &= 97.013 - 96.942 = 71 \end{aligned}$$

- 4). Koefisien korelasi antara kriterium Y dan prediktor  $X_1$  dan  $X_2$  diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut .

$$R_{Y(1,2)} = \sqrt{\frac{a_1 \sum X_1 Y + a_2 \sum X_2 Y}{\sum Y^2}}$$

$$\sqrt{\frac{(0,342)(54,4) + (0,176)(71)}{160}}$$

$$\sqrt{0,19438} = 0,440$$

- 5). Untuk mengetahui dan menentukan apakah  $R_{Y(1,2)}$  mempunyai nilai yang atausignifikan tidak signifikan di lakukan melalui proses analisa regresi, dan hasil yang akan diperoleh nilai F garis regresi adalah sebagai berikut .

$$\begin{aligned} F_{reg} &= \frac{R^2(N-M-1)}{M(1-R^2)} \\ &= \frac{0,440(25-2-1)}{2(1-0,440)} \\ &= 8,6 \end{aligned}$$

- 6). Secara menyeluruh untuk proses memperoleh nilai F ditunjukkan dalam sebuah tabel yang menggambarkan dari rangkuman analisa regresi.

Tabel. 1. Rangkuman Analisa Regresi

| Sumber Variansi | Df        | Ss                  | Ms                                |
|-----------------|-----------|---------------------|-----------------------------------|
| Regresi (reg)   | M         | $R^2(\sum Y^2)$     | $\frac{R^2(\sum Y^2)}{m}$         |
| Residu (res)    | N - M - 1 | $(1-R^2)(\sum Y^2)$ | $\frac{(1-R^2)(\sum Y^2)}{N-M-1}$ |
| Total           | N - 1     | $\sum Y^2$          |                                   |

### Pengujian Hipotesa

- a. Pengujian Hipotesis Pertama

Dengan adanya pengujian ini didapat hasil analisanya bahwa r-hitung bernilai 0,400 sedangkan untuk r-tabel bernilai 0,396. Dengan hasil bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel, dengan demikian hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak. Sehingga hasil akhir dari analisa ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y), untuk pengujian ini dilakukan tes  $t_{x_1y}$  dalam taraf signifikan 5% dengan hasil seperti tabel.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Hipotesis Pertama

| N  | r-Hitung | r-tabel 5% | Singnifikas/Tidak |
|----|----------|------------|-------------------|
| 25 | 0,400    | 0,396      | Singnifikan       |

## b. Pengujian Hipotesis Kedua

Dalam uji kedua ini hasil hipotesa yang didapat bahwa r-hitung mempunyai nilai 0,467, sedangkan r-tabel mempunyai nilai sebesar 0,396. Hasilnya bahwa r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y), untuk pengujian ini dilakukan tes  $t_{xy}$  dalam taraf signifikan 5% dengan hasil seperti tabel.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Hipotesis Kedua

| N  | r-Hitung | r-tabel 5% | Singnifikas/Tidak |
|----|----------|------------|-------------------|
| 25 | 0,467    | 0,396      | Singnifikan       |

## c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Dari hasil perhitungan untuk pengujian hipotesis ketiga didapat dengan mengitung dari persamaan sebagai berikut.

- 1). Perhitungan dari sebuah persamaan dalam hipotesis ketiga didapat hasil bahwa  $R_{y(1,2)}$  adalah 0,440, karena nilai r-Hitung lebih dari nilai r-Tabel berarti hasilnya adalah signifikan. Berikut tabel hasilnya.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Hipotesis Ketiga

| N  | r-Hitung | r-tabel 5% | Singnifikas/Tidak |
|----|----------|------------|-------------------|
| 25 | 0,440    | 0,396      | Singnifikan       |

- 2). Perhitungan yang didapat dengan hasil analisa F regresi didapat untuk tingkat kebebasan (df) dalam pengujian F dengan perhitungan N-

M-1 atau 2 lawan 22 diperoleh Ft 5% adalah 8,6 dan Freg = 5,72. Sehingga nilai dari F-Hitung lebih besar nilai F-Tabel maka ada pengaruh antara kualitas kerja dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Analisa Regresi

| N  | F-Hitung | F-tabel 5% |
|----|----------|------------|
| 22 | 8,6      | 5,72       |

**4.3. Hasil Hipotesa**

Hasil penelitian diperoleh dan diolah serta analisis adalah :

1. Dari hasil analisa bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas kerja ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) CV. Pare Center Kediri.
2. Dari hasil analisa bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) CV. Pare Center Kediri.
3. Ada pengaruh antara kualitas kerja dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan di CV. Pare Center Kediri.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis serta pembahasan yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Kualitas kinerja yang di lakukan dan Pelayanan dari Karyawan mempunyai pengaruh yang positif atau signifikan kepada Kepuasan Pelanggan di CV Pare Center Kediri, hal tersebut dapat dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  0,440 lebih besar dari  $t_{tabel}$  0,396. Dengan demikian telah ditunjukkan bahwa semakin bernilai positif dari keadaan dan kondisi pada kualitas kinerja karyawan dan perusahaan serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan hasilnya akan mendorong meningkatkan kepuasan kepada para pelanggan.

**Saran**

Adapun saran yang perlu diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah bisa menambahkan variable bebas seperti motivasi dan pengawasan. Bisa juga untuk

menambahkan subyek yang diteliti yaitu bukan dari pelanggan saja. Oleh karena itu pengaruh kualitas kinerja karyawan dan pelayanan yang diberikan kepada karyawan terhadap kepuasan pelanggan cukup besar, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan kualitas kerja secara bijak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Setiawan<sup>1</sup>, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gerai Indomaret Kertamukti, Volume. 2, Nomor. 1 Februari 2022: 116 - 121 P-ISSN 2775-9695 E-ISSN 2775-9687, Jurnal ARASTIRMA
- [2] Hardiyansyah. 2011, Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- [3] Kotler, P., 2014, Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Prenhalindo.
- [4] Mangkunegara, Anwar Prabu AA. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Manusia Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [5] Retna Rifatul Azizah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur), 2018, Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Administrasi Publik
- [6] Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- [7] Tjiptono, F. dan Greforius, C, 2016, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian). Yogyakarta: Andi.